

人工智能时代数字政府建设的现实困境及优化路径

邸菁

中国信息通信研究，北京 100083

DOI: 10.61369/SSSD.2026070007

摘 要： 随着人工智能技术和信息技术的快速发展，各行各业都已经进入了信息化深度转型阶段，而数字政府建设也越来越受到重视。在人工智能时代数字化转型已经成为提升治理能力、推动现代化的重要方向，数字政府建设能够在平台整合、服务优化、监管创新等方面提升政府的运行效能与公共服务质量。但是新技术的应用也意味着相关建设重点进入了新的未知领域，其转型过程中也会面临新的现实困境。因此，在数字政府建设过程中，应用人工智能技术需要配合新的优化路径，以期能够破解当前发展过程中存在的限制性问题，从而使政府建设能够朝着更加智能、协同、安全与可持续的方向发展。本文主要从数字政府建设的现实困境入手，对人工智能时代数字政府建设的优化路径进行了系统探讨，希望能够为数字政府建设提供新的思路。

关 键 词： 人工智能；数字政府；建设；现实困境；优化路径

Practical Dilemmas and Optimization Paths of Digital Government Construction in the Artificial Intelligence Era

Di Jing

China Academy of Information and Communications Technology, Beijing 100083

Abstract： With the rapid development of artificial intelligence (AI) technology and information technology, all walks of life have entered a stage of in-depth informatization transformation, and the construction of digital government has attracted increasing attention. In the AI era, digital transformation has become an important direction to enhance governance capacity and promote modernization. Digital government construction can improve the government's operational efficiency and public service quality in terms of platform integration, service optimization, and regulatory innovation. However, the application of new technologies also means that the focus of relevant construction has entered new unknown fields, and new practical dilemmas will emerge in the transformation process. Therefore, in the process of digital government construction, the application of AI technology needs to be accompanied by new optimization paths, aiming to solve the restrictive problems existing in the current development, so as to promote government construction towards a more intelligent, collaborative, secure and sustainable direction. Starting from the practical dilemmas of digital government construction, this paper systematically discusses the optimization paths of digital government construction in the AI era, hoping to provide new ideas for digital government construction.

Keywords： artificial intelligence; digital government; construction; practical dilemmas; optimization paths

引言

数字化时代的深入发展决定着政府治理模式改变的方向，而数字政府的构建已经成为开展治理变革的重要方向，这也是推进国家治理体系和治理能力向着现代化发展的重要支撑。而随着人工智能技术在感知、分析、决策、交互等领域的成熟应用，政府治理的理念、流程和模式也正在发生系统性的改革，在这一趋势的引导下，智能化也已经成为数字政府建设的核心方向，人工智能可以凭借其优秀的数据处理、算法优化和智能匹配等能力为政府提供精准预测、动态响应和自主协同的治理支持，同时也能够打破传统管理方式下存在的问题，推动跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同治理。

一、数字政府建设的现实困境

（一）数据治理体系滞后，数据价值难以释放

数据已经成为人工智能应用的基础资源，但是在当前数字政府建设的过程中，数据治理方面仍然存在顶层设计不足、标准不统一和质量不高等突出问题。各个部门和层级之间在信息化建设的过程中具有很强的独立性，这就会导致不同部门之间的数据格式、编码规则和采集口径出现明显的差异，最终影响到数据共享机制，拉低数字政府整体的工作效率^[1]。同时部分部门在职权保护和安全顾虑等因素的影响下对于数据共享会存在一定的消极态度，导致后期的跨部门数据共享协作很难有实质性地推进，数据壁垒现象也很难有效打破。另外，新技术的运用也会带来更新不及时、校验不严格和关联度不足的问题，导致政务数据存在大量重复、错误与碎片化现象，数据的可用性和可信度都会受到影响^[2]。在这种情况下，数据的确权、开放、流通、交易等制度也很难形成完整的运行体系，相关工作人员就需要重复采集同一数据，不仅浪费人力物力，而且还很容易增加行政成本影响到最终的治理效率。

（二）技术与业务融合浅层化，智能化应用效果不高

当前，人工智能技术在数字政府中的应用大多都是停留在工具化的层面，其与核心业务、治理流程等重要性较高的环节的融合仍然不够深入。同时部分地区和部门之间存在为了智能化而强行智能化的现象，比如重视平台搭建、轻运营维护等，相关工作人员只重视技术展示，但是忽视了实际效用，导致人工智能技术并没有充分发挥出其应有的治理作用^[3]。而在技术供给方面，人工智能技术和政务需求也存在脱节现象，部分基层单位在引入过程中缺少技术选型、场景设计和系统迭代能力，在新技术引用后也无法有效支撑业务持续优化，相关技术人才和运行维护团队都会和新技术之间产生断层最终导致系统流于表面，造成人力和物力的浪费^[4]。

（三）体制机制不健全，协同治理能力不足

数字政府建设通常会涉及到多个部门和主体，同时也需要面临各个环节的权责划分、利益协调与协同机制问题，而当前部分地区也会存在权责边界模糊、部门各自为政的现象，导致数字化过程中各个环节联系不紧密、协同效率低下，很难形成跨部门和跨层级的完整治理体系^[5]。另外，在考核评价和激励约束等配套机制方面的建设也不够完善。相关管理人员在建设过程中通常都会以技术指标为主要基础，忽视了实际治理成效与群众获得感，很容易造成治理资源的浪费，也会影响到最终的治理效果。而在建设过程中如果没有有效的激励约束机制，很容易打消工作人员参与数字政府建设的积极性和主动性，这也很容易削弱数字政府建设的内在动力，导致整体工作进展缓慢。

（四）安全风险防控薄弱，数字信任体系不足

对于数字政府来说，数据安全和隐私保护是十分重要的保障，但是当前在建设过程中仍然存在安全风险防控机制不完善的问题。一方面，随着人工智能技术的广泛应用，数字政府也会面对其带来的新型安全风险，包括数据安全、算法安全、系统安

全、隐私安全等。但是部分地区和部分在网络安全防护方面的投入力度不足，缺少先进的安全防护技术和设备，很难有效应对越来越多样化的网络攻击和安全威胁^[6]。另一方面，在数据使用和共享的过程中，对相关信息的隐私保护措施没有做到位。比如一些部门在收集、存储和使用公民个人信息时可能存在过度采集和滥用信息的情况，这会直接影响到公民对数字政府的信任度。

二、人工智能时代数字政府建设的优化路径

（一）完善数据治理体系，夯实智能应用基础

在推动数字政府建设的过程中，首要的就是构建统一的数据治理架构，通过强化顶层管理的方式建立跨部门和跨层级的数据协调管理机制，同时结合制定统一的数据标准、接口规范、目录体系和管理规则能够有效推动政务系统的互联互通，保证数据能够在不同部门和不同的层级之间实现高效、安全、合规地流动与共享。在这个过程中也可以设立专门的数据治理机构，使他们能够从整体出发来规划和协调后续的数据治理工作，将各个部门在数据治理过程中的职责和分工进一步细化，保证权责到位，避免出现数据管理混乱和职责不清的问题^[7]。其次，在建设过程中还要提升数据的质量。管理者需要建立严格的数据采集、审核和更新机制，通过不断加强对政务数据的校验和清洗力度，来提升数据的完整性、准确性和时效性，同时也能够更加及时发现和纠正数据中存在的错误、不一致等问题，不断提高整个体系的工作效率。而工作人员也可以利用人工智能技术来对数据进行深度挖掘和分析，不断提高数据之间的关联性，从而为数字政府的智能化建设提供高质量的数据支撑。最后，管理者也需要制定数据开放的标准与分级分类指南，明确公共数据开放的范围、方式和程序，以此来鼓励政府部门和企业将能够公开的数据进行开放共享，有效推动数据资源的充分利用^[8]。同时也可以建立由政府部门监管的数据交易市场，以规范数据确权、定价、交易、结算与监管的整个流程，有效保障数据交易的安全和公平，从而推动数据的市场化。

（二）深化技术业务融合，提升智能化应用水平

为了深化技术和业务的融合并进一步提升智能化的应用水平，相关管理人员需要坚持以业务为导向，不断加快技术应用从原本的工具化向着深度融合方向转型，以期能够真正提升数字政府的智能化治理效果。一方面需要关注到政务核心业务中存在的各项需求，打破传统体制下技术和业务存在两种形式的割裂状态，将人工智能技术和政务流程以及业务场景等方面进行深度融合，通过这种方式能够对业务流程进行全面的梳理和优化，从而推动业务流程实现自动化的智能化^[9]。比如，在行政审批过程中，相关工作人员可以运用人工智能的图像识别、自然语言处理等技术来对申报材料进行自动审核，同时也能够进行分类和对比，从而有效减少人工审核的工作量，在缩短工作时间的同时能够提升审核效率和准确率。而另一方面，政府部门需要加强技术供给和政务需求之间的匹配度。在数字化建设过程中，政府部门可以和科研机构、企业进行合作，根据自身的政务实际需求来有针对性

地开展技术研发和创新，以此来不断提升技术应用的灵活性。同时引入新技术的过程中，基层单位也需要加强自身技术选型和场景设计的能力，结合当前的业务特点和发展需求来选择最适合的技术方案。相应的也需要建立完整的系统更新机制，运用人工智能技术收集用户反馈和发展过程中产生的各类问题来为相关管理人员提供可供参考的数据，使他们可以及时对系统进行更新和优化，保证智能技术能够及时有效地支撑业务发展。

（三）健全体制机制保障，提升协同治理能力

健全的体制机制是保障数字政府能够高效运行，并提升自身协同治理能力的重要支撑。因此管理者需要进一步理顺跨部门和跨层级的职能定位和责任分工，将部门之间原有的孤立状态打破以此来不断推动政务流程的高效衔接，形成上下贯通的一体化治理格局。同时也需要完善数字政府建设考核评价体系，将群众满意度、政务服务质量和治理解决能力作为核心评判标准，使建设工作能够将重点放在实际需求上，也可以有效避免这样浪费和形式化建设^[10]。最后，管理者需要健全激励约束和长效保障机制，不断优化与工作人员相关的激励方式，在实施责任约束的同时，也要充分调动各方参与数字政府建设的主动性和创造性。

（四）筑牢安全防护屏障，构建数字信任体系

当前人工智能技术的应用会为数字政府建设带来新的风险，而建设安全防护屏障并不断完善数字信任体系，是保障数字政府平稳运行和维护公众合法权益的重要手段。因此要全面强化安全风险防控机制建设，引导工作人员主动适应人工智能等新技术带来的新风险挑战，使他们不断加大网络安全防护的投入力度，结合先进的安全防护技术和设备来全面提升系统的安全防御能力。同时也需要健全数据安全管理制度，明确数据收集、存储、共享与使用行为的边界，杜绝个人信息过度采集等现象发生，从而不断提升公众信任度，为数字政府后续的工作打下坚实的基础。

三、结论

在人工智能时代的引导下，数字政府建设是推动技术变革和治理转型深度融合的重要改革方向，不仅拥有新的机遇同时也会面对新的挑战。但是当前数字政府建设过程中仍然面临着一些困境，这些困境正影响着智能化转型的整体进程。因此相关工作人员需要调整现阶段的建设方式，不断完善数据治理体系和提升智能化应用水平，保证数字政府建设能够顺利推进。

参考文献

[1] 刘冬梅. 数字政府建设的逻辑理路、现实困境与优化路径 [J]. 领导科学论坛, 2025, (02): 76-79.

[2] 张夏恒. 生成式人工智能对数字政府建设的变革、风险及应对 [J]. 公共治理研究, 2025, 37(02): 42-53.

[3] 薛克鹏, 杨汶涛. 生成式人工智能弥合数字政府建设地方差异的路径 [J]. 福建论坛 (人文社会科学版), 2025, (01): 69-84.

[4] 李萌. 数字政府建设现实困境及对策研究 [D]. 安徽财经大学, 2024.

[5] 傅建萍. 数字政府建设中应用生成式人工智能的风险及其克服 [J]. 武汉大学学报 (哲学社会科学版), 2024, 77(06): 34-47.

[6] 姚翼源. 人工智能嵌入数字政府建设的风险样态与实践理路 [J]. 特区实践与理论, 2024, (05): 107-112.

[7] 汪玉凯, 吴风. 人工智能赋能数字政府建设的机制与路径 [J]. 国家治理, 2024, (19): 54-58.

[8] 康京涛, 王屹. 人工智能赋能数字政府建设的安全风险及应对策略研究 [J]. 文献与数据学报, 2024, 6(03): 17-26.

[9] 王宫, 许美玲. 以人工智能大模型赋能数字政府建设 [N]. 宁夏日报, 2024-08-11(003).

[10] 董超, 王晓冬. 生成式人工智能在数字政府建设中的探索、挑战及建议 [J]. 数字经济, 2023, (11): 36-39.